

“Identificación y análisis de factores internos que conllevaron a que en la vigencia 2017 no se formulara el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona Norte de Santander y propuestas para la mejora de tales factores.”

Yenny Marithza Quiroga Molano

Margy Suárez Acevedo

Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD)

Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas

Especialización en Gestión Pública

Pamplona, Norte de Santander

2018

“Identificación y análisis de factores internos que conllevaron a que en la vigencia 2017 no se formulara el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona Norte de Santander y propuestas para la mejora de tales factores.”

Yenny Marithza Quiroga Molano

Margy Suárez Acevedo

Proyecto de grado para optar el título de especialista en gestión pública

Asesora

Catherine del Pilar Díaz Sanabria

Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD)

Escuela De Ciencias Jurídicas y Políticas

Especialización en Gestión Pública

Pamplona, Norte de Santander

2018

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo de grado a nuestro padre celestial por su infinito amor y por todos los dones entregados para hacer de nosotras mujeres luchadoras, emprendedoras y llenas de muchas expectativas, a nuestros padres por su ardua lucha en darnos las bases para llegar al punto donde nos encontramos ahora, llenándonos de conocimientos, a nuestros hijos por ser el motor que nos impulsa a ser cada día mejores, con la convicción de que somos unas profesionales integrales que dan ejemplo para ser la guía que dan la pauta para que se superen ellos mismos y no a los demás. También a los tutores de este trabajo por haber sido nuestra guía en el desarrollo de este gran producto y por hacer que crezcamos profesionalmente.

A todos ellos dedicamos este gran trabajo con mucho cariño.

Agradecimientos

A Dios por ser nuestro guía, por darnos las herramientas, personas e instituciones necesarias para sacar adelante nuestra especialización.

A todo el grupo de docentes que contribuyeron en la elaboración de este proyecto, especialmente a nuestra directora de trabajo Catherine del Pilar Díaz Sanabria, quien fue nuestra mentora en este largo proceso.

A la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona en especial a los Directivos de la empresa que nos permitieron ingresar a esta tan prestigiosa entidad a realizar un trabajo que contribuyera a mejorar un proceso para ejecutar una política pública:

Al Dr. Hernando José Mora González, Gerente de la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona por su aceptación dentro de la entidad para desarrollar este proyecto.

Al Dr. Carlos Ernesto Rozo Toloza, Profesional de Talento Humano de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona por su colaboración.

Resumen

Con el propósito identificar y analizar los factores internos que conllevaron a que, en la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona, en la vigencia 2017 no se elaborara el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se llevó a cabo el presente trabajo de investigación aplicado, en el cual se presentó el análisis realizado y hizo referencia a los factores identificados.

La investigación se desarrolló teniendo en cuenta las variables descriptivas obtenidas por medio de entrevistas realizadas a funcionarios de la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona, donde se obtuvo de primera mano información referente al tema dentro de la Institución y la percepción que tenían los funcionarios frente al mismo, así mismo se recurrió a documentos como fuentes secundarias de información.

En primera instancia se dieron a conocer los referentes teóricos con énfasis en la estrategia anticorrupción, se presentaron los instrumentos utilizados para la obtención de la información, así como los factores identificados, los cuales corresponden a: Estructura organizacional, aplicación de los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación, capacitación, documentación de los procesos y acuerdos de gestión; por último se presentaron los resultados, propuestos y/o recomendaciones para mejorar dichos factores.

Palabras Claves: Anticorrupción, Estrategia, Política, Plan, Proceso, Procedimiento.

Abstract

With the purpose of identifying and analyzing the internal factors that led to the ESE San Juan de Dios Hospital in Pamplona, in 2017, the Anti-Corruption and Citizen Attention Plan was not prepared, this applied research work is carried out, in which the analysis is presented and refers to the identified factors.

The research was carried out taking into account the descriptive variables obtained through interviews with officials of the ESE San Juan de Dios Hospital in Pamplona, to obtain first-hand information on the subject within the Institution and the perception that officials have in front of at the same time, documents were used as secondary sources of information.

In the first instance the theoretical referents with emphasis on the anti-corruption strategy are presented, the instruments used to obtain the information are presented, as well as the identified factors, which correspond to: Organizational structure, Application of the principles of Self-control, Self-management and self-regulation, training, documentation of processes and management agreements; Finally, the results, proposals and / or recommendations to improve said factors are presented.

Key Words: Anti-corruption, Strategy, Policy, Plan, Process, Procedure.

Contenido

	Págs.
Resumen _____	5
Abstract _____	6
Introducción _____	13
 Capítulo I _____	 15
1. Tema y título de la investigación _____	15
1.1 Tema _____	15
1.2 Título _____	15
1. 3 Problema de investigación _____	15
1.3.1 Descripción del problema _____	15
1.4 Formulación del problema _____	17
1.5 Justificación _____	17
1.6 Delimitación _____	18
1.7 Objetivos _____	18
1.7.1 Objetivo general _____	18
1.7.2 Objetivos Específicos _____	18
 Capítulo II _____	 19
2. Marco de referencia _____	19
2.1 Marco Teórico _____	19
2.2 Marco Contextual y Espacial _____	25
2.3 Marco legal _____	27
 Capítulo III _____	 31
3. Marco metodológico _____	31
3.1 Tipo de estudio a realizar _____	31
3.2 Fuentes de obtención de la información _____	32

3.3 Población y muestra	32
3.3.1 Población.	32
3.3.2 Muestra.	32
3.4 Procesamiento de la información	33
 Capítulo IV	 34
4. Resultados de la investigación aplicada	34
4.1 Identificación de factores internos	34
4.2 Análisis de factores internos	34
4.2.1 Estructura organizacional.	34
4.2.1.1 Dirección	35
4.2.1.2 Atención al usuario	35
4.2.1.3 De logística	35
4.2.1.4 Área de dirección	36
4.2.1.5 Área de atención al usuario	36
4.2.1.6 Área logística	37
4.2.2 Aplicación de los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación.	38
4.2.2.1 Autocontrol	39
4.2.2.2 Autogestión	39
4.2.2.3 Autorregulación	39
4.2.3 Capacitación	41
4.2.4 Documentación de los procesos	42
4.2.5 Acuerdos de gestión	43
4.3 Propuestas para la mejora de los factores identificados	44
4.3.1 Propuesta para la estructura organizacional	45
4.3.1.1 Ventajas y desventaja de la creación de la oficina de Planeación.	45
4.3.2 Propuesta de estudio de costos para la creación de la oficina de planeación.	46
4.3.3 Propuesta para el manual de funciones	48
4.3.4 Propuesta para acuerdo de Junta Directiva para creación de cargo.	50
4.3.5 Propuesta para la aplicación de los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación	51

4.3.6 Propuesta para la incorporación de capacitación relacionada con el Plan	
Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el plan institucional de capacitación – PIC	51
4.3.6.1 Ejes temáticos	51
4.3.6.2 Eje temático I	52
Dimensión de competencias y contenidos temáticos.	52
4.3.6.3 Definición de capacitaciones acorde a los contenidos temáticos y necesidad en Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	52
4.3.6.4 Incorporación en el Plan Institucional de Capacitación PIC.	53
4.3.6.5 Asignación de Funcionarios para capacitación	53
4.3.6.6 Entidades encargadas de llevar a cabo las capacitaciones.	54
4.3.6.7 Capacitaciones con empresas privadas	54
4.3.6.8 Capacitaciones con entidades públicas	54
4.3.7 Propuesta procedimiento plan anticorrupción y atención al ciudadano	55
4.3.8 Propuesta compromiso en acuerdo de gestión	55
Conclusiones	57
Recomendaciones	59
Referencias	61
Apéndices	70

Lista de tablas

Tabla 1. Proyección anual costo Profesional Especializado área de Planeación	47
Tabla 2. Proyección descripción del empleo nuevo de planeación	48
Tabla 3. Eje Temático I: Dimensión de competencias	52

Lista de Figuras

Figura 1. Estructura Organizacional actual.....	37
---	----

Lista de Apéndices

Apéndices A Entrevista para identificar factores.....	71
Apéndices B. Acta de consentimiento informado para entrevista	72
Apéndices C. Propuesta para Acuerdo de Junta Directiva para creación de cargo	73
Apéndices D. Cartilla de Autocontrol.....	75
Apéndices E. Procedimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.....	78
Apéndices F. Compromiso Acuerdo de Gestión.....	¡Error! Marcador no definido.
Apéndices F. Compromiso Acuerdo de Gestión.....	82

Introducción

Con ocasión de la expedición de la ley 1474 de 2011, “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, se establece la obligatoriedad en las entidades públicas de todos los órdenes, elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Esta estrategia se aplica a través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Las Empresas Sociales del Estado - E.S.E dado su carácter público, no son ajenas a cumplir con esta normativa, para el caso puntual la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona tiene la obligación de elaborar y publicar de manera anual su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, enmarcado en el direccionamiento impartido para el efecto, a través del documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Sin embargo, para la vigencia 2017, esta entidad pública de orden departamental no elaboró dicho plan.

El presente trabajo de investigación aplicado “Identificación y análisis de factores internos que conllevaron a que en la vigencia 2017 no se formulara el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona Norte de Santander y propuestas para la mejora de tales factores”, permitió en primera instancia, identificar factores internos que de una u otra forma incidieron en que en la entidad no se elaborara el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como analizar dichos factores, y en segunda, presentar algunas

propuestas que contribuyeron en la mejora de los mismos y fueron aplicados de manera posterior en la entidad hospitalaria, en aras de dar cumplimiento a la obligación que por norma le atañe, es por ello que teniendo en cuenta las características y el enfoque dado al trabajo de investigación aplicado, se planteó un estudio de tipo diagnóstico y formativo obteniendo unos resultados que nos indicaron el por qué no se pudo Aplicar el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano, haciendo respectivas recomendaciones para implementación del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano del hospital San Juan de Dios.

Este trabajo se realizó desde el enfoque colaborativo – cooperativo, con el fin de que los funcionarios de la ESE y las estudiantes de postgrados de la UNAD, investiguen, indaguen y obtengan resultados que beneficien a esta empresa prestadora de servicios de Salud.

Dentro de este trabajo se realizó una de investigación cualitativo donde aplicamos técnicas como entrevistas, también se realizó una indagación donde se determinó los factores por los cuales no se ha implementado la Estrategia y posteriormente proceder a la formulación de un plan de mejoramiento que contribuyo con el cumplimiento de la (Presidencia de la Republica, Departamento administrativo de la Función Publica, Departamento Nacional de Planeació, Minicterio de Tecnología de la información y las comunicaciones). (Apéndice A)

Capítulo I

1. Tema y título de la investigación

1.1 Tema

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

1.2 Título

“Identificación y análisis de factores internos que conllevaron a que en la vigencia 2017 no se formulara el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona Norte de Santander y propuestas para la mejora de tales factores.”

1. 3 Problema de investigación

1.3.1 Descripción del problema

La ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona para la vigencia 2016 formula Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual fue objeto de publicación en la página web de la Institución a 31 de marzo de 2016, dando cumplimiento a lo normado en el artículo 73 de la (Ley 1474, 2011).

Para la vigencia 2017, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debía ser publicado al 30 de enero de 2017 en la página web de la entidad, sin embargo, este plan no fue objeto de publicación; la razón, la entidad no formuló el documento tal como lo indica la norma.

Por lo anterior, se hizo necesario indagar al interior de la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona las razones por las cuales para la vigencia 2017 no se dio cumplimiento a la

normatividad aplicable, teniendo en cuenta que para el año inmediatamente anterior si se había generado el documento y con ello dado cumplimiento a la normativa que atañe al mismo.

Es importante resaltar que en la Ciudad de Pamplona Norte de Santander se cuenta con otras entidades públicas las cuales han debido también dar cumplimiento a lo normado en la Estrategia Anticorrupción y es así que analizando y/o revisando en las páginas instituciones tales como las de Instituto Superior Educación Rural ISER y la Universidad de Pamplona, cuenta con un Plan Anticorrupción publicado y con los respectivos seguimientos de control que se deben realizar trimestralmente, por lo que demuestra que si han venido cumpliendo y para sorpresa de muchos la ESE aún no cuenta con esta herramienta ejecutada, muy a pesar de que para la vigencia 2016 si lo hicieron.

En el caso del Instituto Superior de Educación Superior Rural, se evidencia que su cumplimiento se encuentra bien estructurado, ya que se ajusta a la publicación del Plan y se evidencia en sus procesos más exactamente en el de direccionamiento estratégico la caracterización, procedimientos, formatos y demás herramientas que permitan un trabajo más fluido tanto en la construcción como en el seguimiento y evaluación de la misma.

Así mismo se puede observar en la página Institucional de la Universidad de Pamplona el cumplimiento a lo norma 1474 de 2011, con la publicación y seguimiento del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, todo soportado con sus debidos procesos, procedimientos y formatos aprobados por el Sistema Integrado de Gestión.

De seguir presentando falencias en su formulación, posiblemente la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona tendría que verse involucrada en posibles sanciones, planes de mejoramiento que pudieron haberse detectado y corregido a tiempo trayendo con ello desgaste administrativo y financiero.

Finalmente es importante que se realice un estudio concienzudo sobre la forma de implementar esta metodología dentro de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona Norte de Santander y proponer posibles mejoras para evitar investigaciones por los entes de control.

1.4 Formulación del problema

¿Qué factores internos conllevaron a que en la vigencia 2017 no se formulara el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona Norte de Santander?

1.5 Justificación

Esta propuesta tiene importancia porque permite determinar los factores internos que conllevaron a que en la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona no se formulara el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la vigencia 2017 y a partir de estos se propongan acciones y/o herramientas que permitan mejorar dichos factores y con ello la entidad hospitalaria pueda beneficiarse de ellos y dar cumplimiento a la Política Establecida a través del plan en la vigencia 2018.

1.6 Delimitación

La presente investigación se enfocará en los directivos de la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona, ya que ellos son quienes dan el direccionamiento en la entidad, estos corresponden a: Subdirector Administrativo y Subdirector Científico. De igual forma se tendrá en cuenta algunos Profesionales Universitarios que son quienes llevan a cabo el direccionamiento.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Analizar factores internos que conllevaron a que en la vigencia 2017 no se formulara el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona Norte de Santander.

1.7.2 Objetivos Específicos

Establecer cual ha sido el proceso y /o institucional para diseñar y ejecutar el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano de la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona, determinado por su estructura organizacional, documentación de los procesos y principios.

Diseñar una propuesta de mejora para cada uno de los factores internos identificados.

Capítulo II

2. Marco de referencia

2.1 Marco Teórico

La estrategia anticorrupción emitida por la secretaria de Transparencia refleja cinco componentes importantes dentro de su construcción y/o elaboración, es interesante ver como esta estrategia contempla mecanismos que aunque cada uno cumple con su función, son autónomos e independientes, contienen parámetros y soporte normativo propios, se complementan el uno al otro en la lucha contra la corrupción como lo son: a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos. b) Racionalización de Trámites. c) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano. d) Rendición de Cuentas. e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

Dentro de esta estrategia son muchos los pensadores que a través de la historia han contribuido con sus conceptos e importancia de trabajar en estas líneas o componentes para el desarrollo humano desde diferentes caracterizaciones, es tal el caso que dentro de las teorías de la Administración se enfatiza en diferentes áreas como; áreas de Tareas, de la Estructura, las personas, el ambiente, y la tecnología, cada una inmersa en una teoría y con un enfoque principal.

Es así como a través de la historia todas estas teorías han sido transformadas por diferentes pensadores tales como: Max Weber; (Bibiligrafías y vidas, 2004) (1864- 1920) Sociólogo, economista y filósofo alemán, considerado uno de los precursores del estudio moderno de la sociología.

Weber, se enfoca dentro de la Teoría de la Burocracia dentro de (Kalberg, 2005): Piedras angulares para el Análisis de los Procesos de Racionalización en la Historia” en él se refiere a diferentes tipos de racionalidad donde se enfoca para el caso de proceso de Racionalización Formal donde se fundamenta en un cálculo racional con arreglo a medios-fines similar, pero referenciándose en reglas, leyes o regulaciones ya existentes y aplicadas universalmente. En la medida en que reina el puro cálculo en términos de reglas abstractas, las decisiones se toman “sin consideración de las personas”.

Weber se refiere a la dominación burocrática como una racionalidad formal porque aquí predomina la acción orientada a reglas generales analizables intelectualmente y a estatutos, así como la selección de los medios más adecuados para la adhesión a ellos. Desde un punto de vista técnico, el tipo más “racional” de dominación se encuentra en la burocracia, simplemente porque no apunta más que a calcular los medios más precisos y eficientes para la resolución de problemas ordenándolos bajo regulaciones universales y abstractas.

En concordancia al componente de racionalización de tramites como a los mecanismos para mejorar la atención a los ciudadanos se puede enfatizar en las Tareas; la cual es llamada Teoría de la administración científica que se enfoca principalmente en la Racionalización del trabajo en el nivel operacional (Chiavaneto, 2000).

Uno de los pesadores más importantes para el caso de la racionalización del trabajo fue Taylor quien en su primer periodo a la época de la publicación de su libro Shop Management (administración de talleres en 1903, se preocupa exclusivamente por las técnicas de la racionalización del obrero a través del estudio de tiempos y movimientos, donde llega a la

conclusión de que había la necesidad de crear condiciones para pagar más a quienes produjeran el doble. Y luego de hacer una restructuración a su propuesta incluyendo dentro de ella la sistematización de procesos las cuales deberían ir de la mano con su anterior propuesta para que nada fuera improvisado y diera lugar a la improvisación.

Es así como también para el componente de mecanismos y acceso de la información se puede hablar de la teoría Situacional o Contingencial que enfatiza en la Tecnología enfocándose en la Administración de la tecnología.

Habla Frans Geraedts (Holanda, 1956), filósofo y socio fundador de Governance & Integrity (Gobernanza e Integridad, www.gi-nederland.com) junto con otros dos fundadores, Ruud Meij y Leonard de Jong, también filósofos, les mueve la convicción de que todos los ciudadanos del mundo se merecen un Estado honesto y eficaz. “Disponer de un Estado decente es un derecho humano central”, dice Geraedts. “Al fin y al cabo, sin un buen funcionamiento del Estado sus ciudadanos difícilmente pueden hacer valer todos sus demás derechos”. Por un lado, creen que el cambio siempre es posible y que incluso los Estados más corruptos pueden transformarse con tal de que haya una voluntad colectiva en ese sentido. Y por último también, saben que esa labor de transformación exige un gran esfuerzo, una amplia inversión de recursos y, sobre todo, un profundo conocimiento de las circunstancias e historia locales, del funcionamiento de las organizaciones y de la naturaleza humana.

Es claro que, se profundiza aún más en los cambios que ha tenido la forma de administrar las empresas de toda clase, encontraremos miles de pensadores que contribuyeron con su aporte en la historia para que estas pudieran ser más efectivas y bien administradas.

El término corrupción de origina del latín, específicamente del vocablo "corruptio", el cual se conforma así: prefijo "con", que corresponde a un sinónimo de "junto; verbo "rumpere", que en su traducción puede darse como "hacer pedazos"; y sufijo "-tio", que es asociado a "acción y efecto". Por tanto se puede entender la palabra corrupción como la acción y efecto de corromper; y en este sentido, corromper se entiende como propiciar hechos o actitudes ilícitas en alguien. La definición de corrupción que hace Transparencia internacional es la siguiente: "Mal uso del poder encomendado para obtener beneficios particulares" Esta definición se refiere a un poder encomendado que puede estar tanto en el sector privado como en el público, y a beneficios personales para quien hace mal uso del poder, incluyendo a miembros de la familia y amigos.

En este orden de ideas, teniendo en cuenta un enfoque público, es claro que la corrupción se relaciona directamente con el uso indebido que hace un funcionario del poder que se le ha otorgado y que se concentra en el beneficio particular y no en el beneficio colectivo. Desde otro punto de vista, la corrupción es considerada tanto un fenómeno social como un resultado económico; un fenómeno social, por cuanto la misma solamente se manifiesta en la interacción del ser humano con sus semejantes. Se trata de un resultado económico en tanto motivado por la expectativa de beneficios de dos o más particulares de los cuales al menos uno es un funcionario público.

En el país se han generado acciones encaminadas a combatir la corrupción, la cual es considerada por muchos colombianos como el principal problema que actualmente y de tiempos atrás ha tenido que soportar nuestra nación. Para empezar con un recuento de estas acciones generadas desde mediados de la década de los 90, se puede hacer referencia a la ley 190 de 1995, por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Esta ley se originó y promulgo para que la ciudadanía recuperara la credibilidad en el estado, bajo la premisa de combatir de manera directa las causas de la corrupción y sancionar a quienes hacen parte de ella; en este contexto, la ley se estructura en cuatro capítulos, el primero enfocado en especializar funcionarios en el tema de la lucha contra la corrupción, el segundo va dirigido a prevenir la comisión de delitos, el tercero encaminado a la participación ciudadana en la lucha contra la corrupción y finalmente el cuarto que persigue que las investigaciones que sean iniciadas por las autoridades tengan éxito.

Ya para el año 2005, mediante la ley 970 se aprueba la "Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción", adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, cuya finalidad es: Promover y fortalecer las medidas para prevenir y combatir más eficaz y eficientemente la corrupción; Promover, facilitar y apoyar la cooperación internacional y la asistencia técnica en la prevención y la lucha contra la corrupción, incluida la recuperación de activos; Promover la integridad, la obligación de rendir cuentas y la debida gestión de los asuntos y los bienes públicos

Para el año 2011, el gobierno nacional radica la ley 1474, más conocida como el nuevo estatuto anticorrupción, que fue concebida para introducir nuevas disposiciones que se ajusten a las necesidades actuales que la lucha contra la corrupción exige, propendiendo subsanar e integrar aquellos aspectos en los cuales se requiere una acción contundente.

En esta nueva normativa se estructura en ocho capítulos, así; Primer capítulo: medidas administrativas para la lucha contra la corrupción, Segundo capítulo: medidas penales en la lucha contra la corrupción pública y privada, Tercer capítulo: medidas disciplinarias para la lucha contra la corrupción, Cuarto capítulo: Regulación del lobby o cabildeo, Quinto capítulo: organismos especiales para la lucha contra la corrupción, Sexto capítulo: políticas institucionales y pedagógicas, Séptimo capítulo: disposiciones para prevenir y combatir la corrupción en la contratación pública, Octavo capítulo: medidas para la eficiencia y eficacia del control fiscal en la lucha contra la corrupción.

Es en la ley 1474 que surge como tal la concepción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, específicamente en el capítulo sexto: políticas institucionales y pedagógicas; señalando como deber de las entidades elaborar de manera anual una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Ya para el año 2012 se expide el decreto 2641, que reglamenta el artículo 73 de la ley 1474, el cual, como se mencionó en líneas anteriores hace referencia al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. En esta reglamentación se indica que los estándares a cumplir para la elaboración de la estrategia están dados en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así mismo señala que la consolidación del Plan estará a cargo de las oficinas de planeación de las entidades

y que dicho plan deberá ser publicado a más tardar el 31 de enero de cada año, en un medio de fácil acceso al ciudadano.

2.2 Marco Contextual y Espacial

La empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Pamplona, es una institución prestadora de servicios de salud, fue fundado por la orden hospitalaria de San Juan de Dios el 9 de enero de 1661, manejado por la junta de beneficencia desde el 02 de enero de 1881, se dejó en manos de las hermanas de la caridad en 1882; a partir de 1913 hace parte de la beneficencia del Departamento por la ordenanza número 092, adquirió su personería jurídica con la resolución número 42 de 1961, y es transformado en EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO por la Ordenanza Departamental número 060 del 29 de diciembre de 1995. Ubicado inicialmente en la carrera 4 entre 6a y 7a, ocupa la actual sede desde febrero de 1957 (ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona, 1995).

La ESE Hospital San Juan de Dios, esta ubicada en la ciudad de Pamplona que pertenece al Departamento Norte de Santander, es una institución de primer y segundo nivel de complejidad, ofrece servicios especializados que cubren las necesidades de salud demandadas en la ciudad.

Para la atención integral de los pacientes se cuenta con personal científico altamente calificado y un completo equipo de enfermeras y auxiliares con experiencia e idoneidad en sus actividades asistenciales. La infraestructura se adecua a la demanda de servicios, prestando atención diaria en diferentes especialidades: Hospitalario, quirúrgico, Consulta externa, Promoción y prevención, urgencias, Apoyo diagnóstico y Complementación terapéutica (ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona, 1995).

La implementación dentro de la institución en lo correspondiente al Plan Anticorrupción se pudo evidenciar por medio de la página Institucional para la vigencia 2016, de lo cual se indago en la misma página el procedimiento para este y no se halló reporte alguno para la vigencia 2017 no se encuentra evidencia publica de dicho plan lo que conlleva a realizar el presente trabajo aplicado (Ley 1474, 2011).

Siendo la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona una entidad pública está obligada a cumplir la normatividad que le es aplicable, en este contexto, con la expedición de la ley 1474 de 2011 la entidad a partir de la vigencia 2012 debe elaborar su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en acatamiento a la norma.

Entre las vigencias 2012 y 2015 el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano fue elaborado por la persona que ocupaba el cargo de la Subdirección Científica de la entidad, esto por cuanto no se cuenta en la planta de personal y en plan de cargos con un profesional del área de Planeación y las funciones que deben ser cumplidas por esta oficina son asimiladas por otras, para el caso particular la Subdirección Científica asume esta responsabilidad como aporte y contribución.

Ya para la vigencia 2016 ha cambiado el funcionario a cargo de la Subdirección Científica y con ello, este aporte que se venía realizando en años anteriores. Teniendo en cuenta lo anterior, la expedición del decreto 124 de 2016 (Que amplía el plazo para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano) y la oferta de un Ingeniero Industrial en formación,

se determina desde la Subdirección Administrativa que sea este último el que elabore el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2016, el cual se elabora en atención al decreto 124. Para la vigencia 2017 el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano no es elaborado en la entidad hospitalaria lo que conllevo al incumplimiento de la norma.

Es evidente que dentro de su estructura organizacional no se cuenta con una oficina de Planeación que realice actividades de empoderamiento de la Estrategia Plan Anticorrupción como tampoco se evidencia en página institucional una designación de funciones para tal caso.

Es clara que esta herramienta creada y liderada por la Secretaria de Transparencia de la Republica ha sido un mecanismo que ha permitido hacer que las entidades Públicas aterricen en sus prácticas y se adelanten a prevenir cualquier riesgo que se pueda presentar al entorno de una entidad, ha sido una estrategia que contiene unos manuales generales que especifican conceptos, establecen fechas y responsables tal como lo muestra, la página de la Secretaria de Transparencia.

2.3 Marco legal

El trabajo de investigación surge a partir de un incumplimiento normativo y la determinación de los factores internos que conllevaron al mismo, por tanto, es indispensable y necesario hacer referencia a la normatividad relacionada con el tema, la cual se referencia a continuación:

Como primer marco legal encontramos lo dispuesto por la Constitución Política de Colombia en el artículo “Artículo 48. La Seguridad Social es un servicio público de carácter obligatorio que se prestará bajo la dirección, coordinación y control del Estado, en sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, en los términos que establezca la Ley. (Comisión Séptima del Senado).

Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción que cuenta con mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, fue sancionada por el presidente Santos como uno de los pilares de la estrategia de lucha contra la corrupción. La ley también hace referencia a la obligación que tienen las entidades públicas de brindar información al ciudadano, orientada tal obligación al fortalecimiento de la cultura de la rendición de cuentas.

En esta normativa, el artículo 73 ibídem, establece: “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden Nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Es claro entonces que a partir de la expedición de la ley 1474 las entidades públicas de todos los órdenes deben elaborar cada año su Plan Anticorrupción.

Con ocasión de la expedición de la ley 1712 de 2014 (Secretaría de Transparencia, 2015), por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones, que no busca otra cosa que regular el derecho que tienen los ciudadanos del acceso a la información pública, se dispone en el literal g, del artículo 9 lo siguiente: "Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

El Artículo 52 de la ley 1757 de 2015, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática, establece: "Estrategia de Rendición de Cuentas. Las entidades de la Administración Pública Nacional y Territorial, deberán elaborar anualmente una estrategia de Rendición de Cuentas, cumpliendo con los lineamientos del (Presidencia de la República- , 2014), la cual deberá ser incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos".

En el Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, se hace referencia a aspectos relacionados con la metodología y el seguimiento a la estrategia de la lucha contra la corrupción, recalando la misma en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. De igual forma se hace referencia a la responsabilidad que tiene la máxima autoridad de las entidades para velar porque se dé cumplimiento a lo señalado. Es de tener en cuenta que el decreto 2641 de 2012 pasa a ser parte del decreto 1081 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.

Mediante el decreto 124 de 2016, se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. Señalado entre otros aspectos metodología, verificación de cumplimiento, mecanismos de seguimiento y publicación del documento, esta última al 31 de enero de cada vigencia.

Capítulo III

3. Marco metodológico

3.1 Tipo de estudio a realizar

Teniendo en cuenta las características y el enfoque que se le dio al trabajo de investigación aplicada, se planteó un estudio de tipo diagnóstico y formativo con el fin de obtener unos resultados que nos indicaron el por qué no se está aplicando el plan anticorrupción y atención al ciudadano, lo cual nos permitió hacer las respectivas recomendaciones para implementación del plan anticorrupción y atención al ciudadano del Hospital San Juan de Dios.

Este trabajo se realizó desde el enfoque colaborativo, cooperativo con el fin de que los funcionarios de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Pamplona y los Estudiantes de postgrados de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, investigaran, indagaran y obtuvieran resultados que beneficiaran a esta empresa prestadora de servicios de salud.

En este análisis se realizó un trabajo de investigación cualitativo donde se aplicaron técnicas como entrevistas, también se realizó una indagación donde se determinaron los factores por los cuales no se ha implementado la estrategia y posteriormente con estas herramientas se podría formular opciones de mejoramiento que contribuyeron con el cumplimiento de la ley 1474 de 2011. Se debe tener en cuenta que la norma en cuestión en su artículo 81 señala que de no presentarse dicho plan generaría sanciones. (Apéndice A)

3.2 Fuentes de obtención de la información

Las principales fuentes para la recolección de información en el presente trabajo son primarias y secundarias. Dentro de las fuentes primarias se tiene una entrevista que se realizó a funcionarios que hicieron parte del nivel Directivo y Profesional de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona. (Apéndice A)

Las fuentes secundarias fueron informes internos, actas, entre otros documentos institucionales, como Estatuto General, Manual de Funciones y documentación de los procesos.

Las técnicas utilizadas fueron de investigación documental y la investigación de campo, de la cual se obtuvo la información requerida para generar el resultado esperado, cual es la identificación de los factores y las propuestas de mejora de los mismos.

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población.

La población objetivo a tener en cuenta en el trabajo de investigación aplicada comprende el nivel Directivo y Profesional del área logística de la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona.

3.3.2 Muestra.

Teniendo en cuenta que el nivel Directivo de la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona está conformado por tres funcionarios, se tomó como muestra dos de ellos, es decir el

66% de los funcionarios. En cuanto al nivel profesional, el mismo está conformado por seis funcionarios, de los cuales se tomó una muestra de dos funcionarios que corresponde al 33%.

3.4 Procesamiento de la información

Los datos a obtener en este estudio fueron procesados a manera de una propuesta de mejoramiento, la cual le permitió a la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona entender la importancia de la aplicabilidad de la ley y las responsabilidades que acarrea el no cumplimiento de la misma. (Apéndice C,D, E, F)

Capítulo IV

4. Resultados de la investigación aplicada

4.1 Identificación de factores internos

Una vez llevado a cabo trabajo de campo consistente en recopilación de información de carácter general de la entidad y conversaciones con funcionarios de la misma se logra identificar cinco (05) factores de carácter interno que de una u otra forma conllevaron a que le ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona no generara para la vigencia 2017 el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, tales factores corresponden a:

Estructura organizacional.

Aplicación de los principios de Autocontrol, Autogestión y Autorregulación.

Capacitación

Documentación de los procesos.

Acuerdos de gestión

4.2 Análisis de factores internos

4.2.1 Estructura organizacional.

La estructura organizacional de la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona está dada mediante el Acuerdo N° 001 de 1996 emitido por la Junta Directiva de la Entidad. En este se indica que la estructura básica funcional incluye tres (03) áreas, la de dirección, la de atención al usuario y al de logística, entendiendo cada una de estas áreas de la siguiente manera:

4.2.1.1 Dirección

La Dirección de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Pamplona, estará conformada por la Junta Directiva y el Gerente, tiene a su cargo mantener la unidad de objetivos e intereses de la organización en torno a la misión y objetivos empresariales, identificar la necesidades y expectativas de los usuarios, determinar los mercados a atender, definir la estrategia del servicio, asignar recursos, adoptar y adaptar normas de eficiencia y calidad controlando su aplicación en la gestión empresarial y las demás funciones de dirección que exija el normal desenvolvimiento de la empresa.

4.2.1.2 Atención al usuario

Conformada por el conjunto de unidades orgánico – funcionales encargadas de todo el proceso de producción y prestación de servicios de salud, con sus respectivos procedimientos y actividades, incluyendo la atención administrativa demandada por el usuario. Comprende la definición de políticas institucionales de atención, el tipo de recursos necesarios para el efecto, las formas y características de la atención, y la dirección y prestación del servicio.

4.2.1.3 De logística

Esta área comprenderá las unidades funcionales encargadas de ejecutar, en coordinación con las demás áreas, los procesos de planeación, adquisición, manejo, utilización, optimización y control de los recursos humanos, financieros, físicos y de información, necesarios para alcanzar y desarrollar los objetivos de la Empresa, y realizar el mantenimiento de la planta física y su dotación. A partir de esta estructura básica, se define la estructura organizacional de la entidad hospitalaria, la cual se concibe de la siguiente manera:

4.2.1.4 Área de dirección

Junta Directiva.

Revisor Fiscal.

Gerencia-

Oficina Asesora de Control Interno.

Oficina Asesora Jurídica.

Oficina de planeación, publicidad y mercadeo.

Órganos Colegiados.

Comité Técnico Científico.

Comité de Ética Hospitalaria.

Comité de Historias Clínicas.

Comité de Vigilancia Epidemiológica.

Comité de Higiene y Seguridad Industrial.

Comité de Asociación de Usuarios

4.2.1.5 Área de atención al usuario

Subdirección Científica.

Servicio de Información y Atención al Usuario.

Servicios de Urgencias.

Servicios Ambulatorios.

Servicios Extramurales.

Servicios de Internación.

Servicios de Cirugía.

Servicio de Ayudas Diagnosticas y Apoyo Terapéutico.

Servicio Especial de Salud Mental.

Servicio de Atención al Medio Ambiente

4.2.1.6 Área logística

Subdirección Administrativa.

Departamento de Informática y Estadística.

Departamento de Recursos Financieros.

Departamento de Recursos Humanos.

Departamento de recursos físicos, mantenimiento y servicios generales.

Esta estructura organizacional de manera gráfica se observa de la siguiente manera:

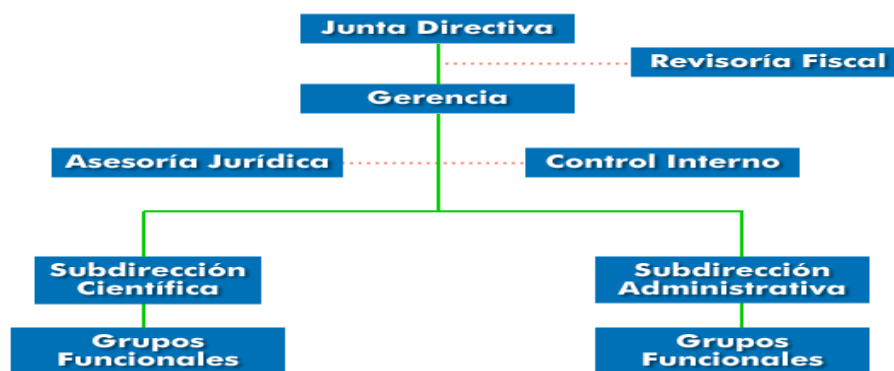


Figura 1. Estructura Organizacional actual.

Fuente: Estatuto General E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona, Acuerdo N° 001 de 1996

Esta estructura organizacional ubica en el área de Dirección, específicamente con la Gerencia, la Oficina de Planeación, publicidad y mercadeo. Sin embargo, en la vigencia 2002 la

entidad sufrió un proceso de reestructuración y esta oficina fue objeto de supresión de cargo del profesional que ocupaba el mismo, desapareciendo de la estructura organizacional.

Para la vigencia 2017 el Plan de Cargos de la entidad adoptado mediante acuerdo N° 022 del 19 de diciembre de 2016, no contempla cargo alguno para ocupar la Oficina de Planeación, publicidad y mercadeo. Tal situación se presenta desde la vigencia 2002, una vez se llevó a cabo el proceso de reestructuración, tal como se indicó anteriormente.

En este orden de ideas, actualmente la entidad no cuenta en su estructura organizacional con una Oficina de Planeación, tampoco se ve reflejado un cargo en el plan de cargos y no se identifica en el Manual de Funciones. Es así como la estructura organizacional indicé de manera directa como factor en la no generación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2017 en la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona, por cuanto ningún cargo con los que actualmente cuenta la entidad, plasma de manera específica en sus funciones lo relacionado con la formulación de planes.

4.2.2 Aplicación de los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación.

El Modelo Estándar de Control Interno MECI (Hospital San Juan de Dios de Pamplona, 2015) se sustenta en tres principios básicos, el Autocontrol, la Autogestión y la Autorregulación.

Estos principios son definidos por el Modelo Estándar de Control Interno MECI, de la siguiente manera:

4.2.2.1 Autocontrol

Capacidad que deben desarrollar todos y cada uno de los servidores públicos de la organización, independientemente de su nivel jerárquico, para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos de manera oportuna para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.

4.2.2.2 Autogestión

Capacidad de toda organización pública para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la ley y sus reglamentos.

4.2.2.3 Autorregulación

Capacidad de cada una de las organizaciones para desarrollar y aplicar en su interior métodos, normas y procedimientos que permitan el desarrollo, implementación y fortalecimiento continuo del Sistema de Control Interno, en concordancia con la normatividad vigente (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2014).

Partiendo de la definición dada para estos principios que sustentan el MECI, se detectan deficiencias en la aplicación de los mismos en la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona, esto por:

El Autocontrol se entiende como la capacidad que tienen los funcionarios de cumplir con las tareas y labores que le han sido encomendadas de la mejor manera posible, aplicando los correctivos cuando se detectan desviaciones. En este caso el anterior funcionario que ocupaba el Cargo de la Subdirección Administrativa no aplicó de manera correcta el principio del Autocontrol, dado que no llevo a cabo acciones encaminadas a la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la fecha prevista por la norma. Esto teniendo en cuenta que al no contar la entidad con una oficina de Planeación y un profesional a cargo de la misma, era la Subdirección Administrativa la encargada de llevar a cabo las acciones.

De otra parte, al presentarse el cambio de funcionario, la nueva Subdirectora Administrativa al enterarse de la no generación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la fecha indicada por la norma y al ver el tiempo transcurrido, debió tratar de remediar la situación en su momento, es decir de aplicar los correctivos correspondientes, situación que tampoco se presentó.

En torno al principio de la Autorregulación, se hace referencia al acatamiento de la normatividad tanto interna como externa aplicable a las entidades públicas. En este caso no se da aplicación al mismo en torno al tema del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, por cuanto la entidad no dio cumplimiento a la normativa aplicable en el caso particular, para el efecto el artículo 73 de la ley N° 1474 de 2011 y el decreto N° 124 de 2016.

Finalmente, con el principio de la Autogestión, se indicó que este busca que la entidad de cumplimiento a la función administrativa que le ha sido encomendada, y en esta todo aquello que

conlleva a la misma. Es así como en la entidad Hospitalaria no se ha generado un procedimiento que indique las actividades a seguir en torno a la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. (Lo relacionado con el procedimiento se tratará con detenimiento en el factor Documentación de los procesos).

4.2.3 Capacitación

Otro de los factores internos que se considera influyeron en que no se generara el Plan de Capacitación y Atención al Ciudadano es el relacionado con la capacitación. Esto por cuanto en los Planes de Capacitación Institucional – PIC, que han sido generados en la entidad durante los últimos cinco años no se ha incluido capacitación relacionada con el Plan Anticorrupción y sobre los temas que componen este plan.

Es de tener en cuenta que el numeral 1 del artículo 36 de la ley 909 de 2004, **por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones, señala lo siguiente en relación a la capacitación:** “La capacitación y formación de los empleados públicos está orientada al desarrollo de sus capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales, con miras a propiciar su eficacia personal, grupal y organizacional, de manera que se posibilite el desarrollo profesional de los empleados y el mejoramiento en la prestación de los servicios”.

Tal como lo indica la norma la capacitación se orienta al desarrollo de destrezas y habilidades en los funcionarios públicos, por tanto en la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona, al realizar el diagnóstico de necesidades de capacitación debió haber tenido en cuenta el tema relacionado con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, más, al no contar, como ya se ha mencionado con un área de Planeación, viéndose la necesidad de tomar el tema en

la Subdirección Administrativa, tal como ocurrió desde la vigencia 2016. Por tanto, era necesaria la capacitación y en este sentido ampliarla no solo a la persona encargada de generar de manera inicial el Plan, también a los funcionarios que de una u otra forma intervienen en la ejecución de todas y cada una de las acciones que se establecen en los componentes que hacen parte del mismo.

4.2.4 Documentación de los procesos

Desde la vigencia 2008 en la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona se ha venido trabajando en el Sistema de Gestión de Calidad, con ello en la documentación de procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación que han sido identificados en el Mapa de Procesos. No obstante, no se ha logrado documentar muchas actividades que se deben desarrollar al interior de la entidad y que de acuerdo a su enfoque se ubican en uno u otro proceso; tal es el caso de las actividades a seguir para la construcción y seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que por su importancia y temas que abarca debería estar ubicado en los procesos Estratégicos de la entidad y a la vez debidamente documentado.

El no contar con un procedimiento que oriente las acciones a seguir e indique los responsables de las mismas, se ha convertido en un factor relevante para que se presenten dificultades al momento de la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, esto por cuanto se tiende a duda respecto al responsable de su elaboración, teniendo en cuenta, como se ha mencionado, que en la entidad no se tiene una oficina de Planeación y/o definido un funcionario que haga sus veces (partiendo que la norma hace referencia a que el Plan debe ser elaborado por la oficina de Planeación en las entidades o por quien haga sus veces), por lo cual

las funciones que debería asumir este funcionario y/u oficina están dispersas en los demás cargos de la planta, en especial de la parte administrativa.

A pesar de que la Guía para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es clara en relación a las acciones a seguir para la elaboración de este plan, la ausencia de procedimiento en la entidad ha conllevado a dificultades internas, lo que se evidencia en la no generación de este plan en la vigencia 2017.

Es de tener en cuenta que en el sistema de Control Interno hace referencia a los procedimientos debidamente formalizados como uno de los instrumentos que garantizan el cumplimiento de este sistema en las entidades públicas, de donde radica la importancia de los mismos.

4.2.5 Acuerdos de gestión

La E.S.E Hospital San Juan de Dios por ser una entidad descentralizada del orden territorial entra en el ámbito de aplicación de la ley 909 de 2004, **por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones**, esta ley hace referencia en el artículo 50 a los Acuerdos de Gestión, los cuales la función pública ha definido en la Guía metodológica para la gestión del rendimiento de los Gerentes Públicos, como un componente estratégico para la planificación y evaluación de los empleos de naturaleza gerencial que permite identificar y evaluar las fortalezas o aspectos a mejorar del gerente público, con el fin de incentivar la gestión eficiente y/o capacitar para mejorar las deficiencias identificadas. No obstante, de ser una herramienta generada para evaluar

los empleos de naturaleza gerencial y de estar normada, en la ESE la misma no ha sido aplicada.

Los acuerdos de Gestión deben generarse y suscribirse entre los funcionarios que ocupen los empleos de naturaleza gerencial y el Gerente de la entidad, para el caso particular de la ESE Hospital San Juan de Dios, los empleos catalogados como naturaleza gerencial corresponden al del Subdirector Científico y el Subdirector Administrativo. Para este último cargo debería ser de importancia retomar lo relacionado con los Acuerdos de Gestión, dado que como se ha mencionado en apartes precedentes, la entidad no cuenta con una oficina de Planeación, por tanto, quien hace las veces de esta es la Subdirección Administrativa, de allí que pueda tenerse en cuenta que en un acuerdo de gestión se plasmara lo relacionado con la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y de esta forma se instaure desde el Acuerdo de Gestión este compromiso.

4.3 Propuestas para la mejora de los factores identificados

4.3.1 Propuesta para la estructura organizacional

Partiendo de que la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona no cuenta en su estructura organizacional con una oficina de Planeación, la propuesta es precisamente la creación de esta oficina, para lo cual se pone a consideración de la entidad en cabeza de su equipo directivo la siguiente información:

4.3.1.1 Ventajas y desventaja de la creación de la oficina de Planeación.

A continuación, se indican las ventajas y la desventaja identificadas para la creación en la planta de empleos de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona el cargo de Profesional Especializado de Planeación.

Ventajas

Se contaría en la entidad con una dependencia encargada de apoyar tanto la formulación como el seguimiento de los diferentes planes institucionales que por norma se deben elaborar y ejecutar.

Las demás áreas instituciones no tendrían que asumir responsabilidades que no le corresponden y de esta forma se encargarían de atender los asuntos propios de sus cargos.

La Gerencia estaría más al tanto del avance en los diferentes planes, dado que se tendría un área que se mantendría en contacto directo, dando alertas y señalando avances.

Ampliación en lo relacionado con la identificación y presentación de proyectos para mejorar gestión, infraestructura y demás en la entidad.

Se contaría con otro apoyo directo en relación a la implementación del Sistema Integrado de Gestión.

Formalización de empleo para un profesional.

Desventaja

Aumento en los costos y gastos de la planta de personal administrativa.

4.3.2 Propuesta de estudio de costos para la creación de la oficina de planeación.

Uno de los aspectos a tener en cuenta en la creación del empleo en la planta de cargos de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona es el costo anual que deberá asumir la entidad y que debe sumarse al total anual en el que incurre, específicamente en el área de Dirección y Logística, por cuanto el cargo corresponde a la misma. A continuación, encontramos el cuadro que refleja el valor anual de un Profesional Especializado, Código 222, grado 20 para la vigencia 2017.

Tabla 1. Proyección anual costo Profesional Especializado área de Planeación

CARGO	TIPO	GRADO	CODIGO	ASIGNACION MENSUAL 2017	EDUCACION RECREACION	BONIFICACION SERVICIOS PRESTADOS	PRIMASERVICIOS PRESTADOS	PRIMA DE VACACIONES	FACTOR DE SALARIO	PRIMA DE NAVIDAD	INDENIZACION DE VACACIONES	TOTAL, ANUAL
PROFESIONAL ESPECIALIZADO	APOYO	20	222	\$3.747.120	\$259.301	\$1.361.329	\$2.058.200	\$2.229.716	\$218.470	\$4.360.281	\$2.981.958	\$60.143.387
CESANTÍAS	SENA	ICBF	C.C.F	PENSION PU	SA LUD PRIVADA	POSITIVO A ARL	TOTAL, APORTES	TOTAL, NOMINA Y APORTES PATRONALES				
ANUALIDAD	2.00%	3.00%	4.00%	12.00%	8.50%	2.436%						
\$2.624.243	\$1.046.468	\$1.569.701	\$2.092.935	\$4.434.043	\$4.083.014	\$947.485						

Fuente: Nómina administrativa ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona

Con la inclusión de un nuevo Profesional Especializado en la planta, el costo de la misma para la parte administrativa, tal como se indica en el cuadro anterior presentaría un incremento de \$3.747.120 de manera mensual y de \$60.143.387 anual, teniendo en cuenta en este último valor las bonificaciones y primas a las que tiene derecho. De otra parte, el valor anual teniendo en cuenta aportes en seguridad social y parafiscal ascendería a \$76.941.276.

En este orden de ideas y teniendo en cuenta cálculos de valores correspondientes a la vigencia 2017, la creación del cargo de Profesional Especializado de Planeación subiría el costo de la planta administrativa de \$1.060.364.873 a \$1.137.306.149, es decir el incremento sería del 7% aproximadamente.

4.3.3 Propuesta para el manual de funciones

A continuación, se muestra la propuesta de lo que sería el aparte del Manual de Funciones correspondiente al Profesional Especializado de Planeación.

Tabla 2. Proyección descripción del empleo nuevo de planeación

DESCRIPCIÓN DEL EMPLEO	
IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Profesional
Denominación del empleo:	Profesional Especializado
Código:	222
Grado:	20
N° de cargos:	1
Dependencia:	Planeación
Cargo del jefe inmediato:	Gerente
ÁREA FUNCIONAL	
Gerencia – Planeación	

PROPÓSITO PRINCIPAL
Apoyar la Gerencia y las diferentes áreas institucionales en la formulación, ejecución y evaluación de planes y proyectos, así como el apoyo directo en la implementación y mejora del Sistema Integrado de Gestión de la entidad.
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES
<p>Apoyar la Gerencia y las diferentes áreas institucionales en la formulación e implementación de políticas orientadas a consolidar en la entidad la cultura de la planeación.</p> <p>Establecer lineamientos para realizar diagnósticos encaminados a contar con información que permita direccionar el proceso de planeación institucional.</p> <p>Apoyar la elaboración del Plan de Gestión y Plan de Desarrollo atendiendo la normatividad aplicable.</p> <p>Coordinar la elaboración del Plan Operativo anual en coherencia con el Plan de Desarrollo institucional.</p> <p>Coordinar la elaboración de los demás planes requeridos en la entidad para dar cumplimiento a la misión, objetivos y normatividad aplicable.</p> <p>Direccionar y evaluar los diferentes planes generados en la entidad y elaborar los informes correspondientes.</p> <p>Formular y presentar proyectos institucionales ante los entes competentes.</p> <p>Apoyar lo relacionado con la formulación de los indicadores de los procesos y de los planes.</p> <p>Servir de apoyo a los directivos en el proceso de toma de decisiones, a fin de que se obtengan los resultados esperados</p> <p>Recomendar a la Gerencia los correctivos necesarios para mejorar el proceso de planeación de la entidad.</p> <p>Participar en las actividades, tareas o procesos tendientes a mantener y mejorar los estándares legales enmarcados en el Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>Ejercer las demás funciones que le sean asignadas por la autoridad competente y sean afines con la naturaleza del cargo.</p>

CONOCIMIENTOS BÁSICOS ESENCIALES	
Gestión pública y funcionamiento general del estado colombiano. Sistema general de seguridad social en salud. Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud. Metodologías para la identificación, formulación, presentación, seguimiento y evaluación de proyectos. Modelo Estándar de Control Interno. Indicadores de gestión. Modelos y/o métodos de evaluación. Herramientas propias del cargo. Ley 734 de 2002, Código Único Disciplinario. Aplicación de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Herramientas ofimáticas.	
COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
COMUNES	POR NIVEL JERÁRQUICO
<ul style="list-style-type: none"> - Orientación a resultados - Orientación al usuario y ciudadano - Transparencia - Compromiso con la organización 	<ul style="list-style-type: none"> - Aprendizaje continuo - Experticia profesional - Trabajo en equipo - Creatividad e innovación
REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA
Título profesional en disciplina académica del Núcleo Básico del conocimiento – NBC en: Economía, Administración o Ingeniería Industrial	Dos (2) años de experiencia relacionada con las funciones esenciales del cargo.

Fuente: Elaboración propia

4.3.4 Propuesta para acuerdo de Junta Directiva para creación de cargo.

De igual forma se presenta el proyecto de acuerdo para la creación del cargo desde la Junta Directiva de la entidad, ver apéndice C.

4.3.5 Propuesta para la aplicación de los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación

En este aparte la propuesta se centra en un modo didáctico de llegar a los funcionarios, esto mediante una cartilla denominada Cartilla Autocontrol, que contenga información relacionada con este tema y que de una forma u otra al ser presentada al personal facilite la toma de conciencia respecto a las acciones que están a su cargo y la importancia de la aplicación del principio del Autocontrol y con ello solidariamente el de Autogestión y Autorregulación.

Se presenta propuesta de la Cartilla en el apéndice D.

4.3.6 Propuesta para la incorporación de capacitación relacionada con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el plan institucional de capacitación – PIC

Esta propuesta busca que el Profesional de Talento Humano tenga en cuenta al momento de formular el Plan de Capacitación de la entidad, incorporar capacitaciones relacionadas con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y temas afines, para el efecto debe tener presente:

4.3.6.1 Ejes temáticos

En este aspecto el profesional de Talento Humano de la E.S.E debe identificar los ejes temáticos señalados en el Plan Nacional de Formación y Capacitación para el desarrollo y la profesionalización del servidor público. Para el caso en particular y tomando como referencia el Plan Nacional de formación y Capacitación se ha identificado el siguiente eje temático:

4.3.6.2 Eje temático I

Gestión del conocimiento en las entidades públicas. Se indica en el Plan Nacional de Formación y Capacitación que este eje busca desarrollar mecanismos que permitan el aumento del desempeño institucional, la optimización de recursos y la generación y desarrollo de conocimiento al interior de las organizaciones.

Dimensión de competencias y contenidos temáticos.

Una vez se ha identificado el eje temático se procede a identificar la dimensión por competencias y los contenidos temáticos requeridos. Para el efecto dado que se quiere dar el enfoque hacia el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como a temas afines se determina:

Tabla 3. Eje Temático I: Dimensión de competencias

Eje temático I:	Gestión del conocimiento en las entidades públicas.		
Dimensión de competencias	Ser	Contendidos temáticos	Orientación al servicio
	Saber		Modelos basados en el trabajo en equipo

Fuente: Plan Nacional de Formación y Capacitación para el Desarrollo y la Profesionalización del Servidor Público, 2017

4.3.6.3 Definición de capacitaciones acorde a los contenidos temáticos y necesidad en

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Dado que ya se ha identificado el eje temático, la dimensión por competencias y los contenidos temáticos es necesario señalar las capacitaciones a incorporar en el Plan Institucional de Capacitación PIC, entre las cuales se han definido:

Actualización en Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

4.3.6.4 Incorporación en el Plan Institucional de Capacitación PIC.

Al tener identificadas las capacitaciones que se requieren llevar a cabo al personal, las cuales han surgido por la identificación de una necesidad sentida, el paso siguiente corresponde a la incorporación de las mismas en el PIC, no sin antes tener en cuenta otros aspectos de relevancia, como lo son definir funcionarios que deben beneficiarse de las mismas y qué entidad se encargara de llevar a cabo las capacitaciones.

4.3.6.5 Asignación de Funcionarios para capacitación

Dada la importancia y relevancia del tema, así como la carencia de un profesional de Planeación en la planta de personal de la ESE y que muy posiblemente el estudio de la alternativa de creación de este cargo no se de en el corto plazo, se considera necesario que los siguientes funcionarios sean tenidos en cuenta para el proceso de capacitación.

Subdirector Científico

Subdirectora Administrativa

Profesional Área de la Salud (Trabajo Social)

Profesional Universitario Información e Informática

Profesional Especializado Control Interno

Es de tener en cuenta que conforme a lo señalado en el artículo 12 del decreto 1567 de 1998, los funcionarios que participan en procesos de capacitación están entre otros en la obligación de: Aplicar los conocimientos y las habilidades adquiridos para mejorar la prestación del servicio a cargo de la entidad, y servir de agente capacitador dentro o fuera de la entidad, cuando se

requiera. Por tanto, se asegura que el conocimiento adquirido será aplicado en la entidad y que los demás funcionarios podrán de igual forma ser capacitados con la transferencia de conocimiento.

4.3.6.6 Entidades encargadas de llevar a cabo las capacitaciones.

En este ámbito se debe tener en cuenta el aspecto económico de la ESE, para ello el Profesional de Talento Humano debe definir si la entidad está en la capacidad financiera de asumir el costo de las capacitaciones del personal para que estas sean impartidas por una empresa privada dedicada a la oferta de capacitaciones o si por el contrario se debe recurrir a la oferta que presentan entidades del gobierno que no reciben remuneración económica por este servicio; en este último aspecto debe definir también lo relacionado con el desplazamiento de los funcionarios fuera de la Entidad o por el contrario la capacitación en las instalaciones de la ESE.

4.3.6.7 Capacitaciones con empresas privadas

En caso tal que la entidad cuente con los recursos económicos suficientes para asumir el costo que implica las capacitaciones con empresas privadas se cuenta con las siguientes opciones:

Gestión, desarrollo y sociedad S.A.S

Cendap Ltda - Capacitación, Asesoría y Consultoría

4.3.6.8 Capacitaciones con entidades públicas

En caso tal que la entidad no cuente con los recursos económicos suficientes para asumir el costo que implica las capacitaciones con empresas privadas se cuenta con las siguientes opciones de entidades públicas, que manejan el tema:

Escuela Superior de Administración Pública – ESAP

Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP

Secretaria de Transparencia

4.3.7 Propuesta procedimiento plan anticorrupción y atención al ciudadano

Dado que en la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona no se cuenta con un procedimiento que imparta las pautas generales para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se presenta a consideración de la entidad un procedimiento que servirá de guía.

Teniendo en cuenta que el documento debe ser asociado a un proceso institucional de los identificados en el Mapa de Procesos de la entidad, se recomienda que este pertenezca al proceso Planificación Estratégica, el cual se ubica en los procesos Estratégicos de la ESE.

Se presenta propuesta del Procedimiento en el apéndice E.

4.3.8 Propuesta compromiso en acuerdo de gestión

Partiendo de la norma aplicable para la entidad, es necesario recalcar la importancia que tiene la suscripción de los Acuerdos de Gestión entre los empleos de naturaleza Gerencial, que corresponden a la Subdirección Científica y a la Subdirección Administrativa y la Gerencia de la Entidad, acatando de esta forma lo dispuesto en la ley 909 de 2004. Para ello, la entidad debe tomar como referente lo señalado en la Guía metodológica para la Gestión del Rendimiento de los Gerentes Públicos Acuerdos de Gestión, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el mes de enero de la vigencia 2017.

La propuesta concreta radica en que en el Acuerdo de Gestión que se suscriba entre el Subdirector Administrativo y la Gerencia se tenga en cuenta lo relacionado con el Plan Anticorrupción y de Atención al Usuario. (Apéndice F)

Para el efecto y teniendo en cuenta la metodología señalada por la Función Pública, se debe iniciar por tener en cuenta los Objetivos Institucionales, los cuales se encuentra señalados en el artículo 6 del Acuerdo 001 del 18 de noviembre de 1996 Estatuto General de la ESE, de estos se define el que más se acerca al tema en cuestión, el cual corresponde al Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, es el relacionado con: "Garantizar los mecanismos de participación ciudadana y comunitaria establecidos por la ley y los reglamentos".

Una vez identificado el objetivo, se debe señalar la siguiente información:

Compromiso Gerencial

Indicador

Fecha de inicio

Actividades

Peso ponderado

Avance

Información que debe quedar plasmada en el anexo 1 que hace parte de la Guía metodología y que se presenta como propuesta en el apéndice

Conclusiones

El presente documento tuvo con finalidad identificar factores que internamente en la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona Norte de Santander conllevaran a que en la vigencia 2017 no se hubiera presentado el Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano, una vez identificados se analizaron estos factores para generar una propuesta de las mejoras que pudieran dar una herramienta para generar el Plan Anticorrupción en las siguientes vigencias.

Para identificar estos factores se recurrió de primera mano a indagar por medio de entrevistas a los directivos de la entidad sobre el conocimiento que tienen frente al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, encontrándose que hay vacíos sobre la finalidad de este documento, así mismo se recurrió analizar información física entregada por la entidad, dentro de los cuales se encontraba el Plan de Capacitación, el manual de procesos y procedimientos, el Plan de Cargos y asignación de funciones y/o manual de funciones. Dentro de la información adquirida se pudo observar que la entidad no tiene definido o asignado una oficina que lidere el proceso, así mismo no se tiene por encargo asignación de funciones a ningún empleado de la entidad para la construcción, divulgación y socialización del documento en mención, no se tiene dentro del manual de funciones y procedimientos definida las pautas para la elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Ante estos resultados se recurrió a elaborar un plan de mejoramiento que contenía frente a él los documentos proyectados para presentación y aprobación ante la Junta Directiva de la entidad sobre incorporación de mejoras a los factores identificados al inicio de este proyecto, tales como:

Creación de una oficina de Planeación especificando las ventajas y desventajas.

Estudio de Costos con la proyección anual para un profesional Universitario del área de Planeación.

Propuesta de un manual de funciones con la descripción del empleo.

Proyección de acuerdo de junta Directiva de la creación del cargo (Apéndice C)

Propuesta para la aplicación de los principios de autocontrol, auto gestión y autorregulación, elaborándose una cartilla para facilitar la información a los funcionarios de la entidad. (Apéndice D)

Propuesta de incorporación al Plan de Capacitación en lo relacionado al Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano especificando sus ejes temáticos y sus dimensiones.

Propuesta de procedimiento del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano (Apéndice E)

Propuesta compromiso acuerdo de gestión. (Apéndice F)

La conclusión final frente a los escenarios presentados, es que habiéndose indagado y analizado la información suministrada frente al tema sobre el Incumplimiento de la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona en la vigencia 2017, se pudo establecer que dicho incumplimiento se dio por causa de la organización interna de la entidad en lo pertinente a la falta de manuales de procedimientos y de personal asignado para llevar a cabo la construcción, socialización, divulgación y publicación del documento final, por lo que se propuso un plan de mejoramiento y frente a ello unas propuestas para mejorar dentro de las cuales se encuentra incorporación de una oficina de Planeación, un estudio de costos, una propuesta ante la Junta Directiva de la nueva modificación a la estructura organizacional, así mismo propuesta de mejoramiento al Plan de Capacitación institucional relacionadas con el tema.

Recomendaciones

Se recomienda a la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona tener en cuenta las propuestas realizadas por las estas estudiantes de la Especialización en Gestión Pública de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD.

Presentar ante la Junta Directiva del estudio para la adición del profesional Universitario de Planeación al plan de cargo de la entidad con el objeto de que lidere el proceso relacionado con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, entre otros, que contribuyan a desarrollar proyectos que aporten a la entidad ingresos para su sostenimiento y a la comunidad programas para mejorar la atención en la salud.

Dado que el estudio por parte de la Junta Directiva de la creación del cargo para un profesional de Planeación no es una actividad que se pretenda ejecutar en el corto o mediano plazo, esto dadas la situación financiera de la entidad, es necesario que se incorpore el Procedimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la documentación actual de la entidad y se de aplicación al mismo en la vigencia 2018.

En la concertación de los Acuerdos de Gestión correspondientes a la vigencia 2018, incorporar lo relacionado con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el Acuerdo a suscribir con el funcionario a cargo de la Subdirección Administrativa y realizar los seguimientos periódicos al cumplimiento.

Es de vital importancia que la entidad tenga presente el marco normativo aplicable en relación a la elaboración y ejecución de la estrategia anticorrupción, por cuanto su incumplimiento, tal como se ha mencionado en la norma se considera como falta disciplinaria grave.

Referencias

Manual Único de Rendición de cuentas. Recuperado de:

<http://www.anticorruccion.gov.co/Documents/Publicaciones/ManualRendicionCuentas.pdf>

Proyecto Anti- Corrupción y Transparencia de la Unión Europea para Colombia. Recuperado de:

<http://www.secretariatransparencia.gov.co/estrategias/Paginas/actue-colombia.aspx>

Servicios prestados especializados: Hospitalario, quirúrgico, Consulta externa, Promoción y

prevención, urgencias, Apoyo diagnóstico y Complementación terapéutica. Consultado:

<http://www.hsdg.gov.co/web/index.php/servicios>

Concejo Nacional de Política Pública económica y social, Documento Compes N° 167

Recuperado de:

http://www.anticorruccion.gov.co/SiteAssets/Paginas/Publicaciones/Compes_167.pdf

ZaldyImg/CC 2016. El Top 5 de la Corrupción en Salud según la Fiscalía. Recuperado de:

http://caracol.com.co/radio/2016/10/10/judicial/1476062556_260551.html

Uriel Ortiz Soto- Revista Semana (2015-02-19). Hospitales Focos de Corrupción. Recuperado

de: <http://www.semana.com/opinion/articulo/hospitales-focos-de-corrupcion-Uriel-ortiz-soto/418414-3>

Cuadros comparativos de las teorías administrativas. Recuperado de:

<https://cuadrocomparativo.org/cuadros-comparativos-de-las-teorias-administrativas/>

Direccionamiento Estratégico. Recuperado de:

<http://190.121.143.202/SIG/index.php/direccionamiento-estrategico/>.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Recuperado de:

http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portaIG/home_71/recursos/01_general/30012017/plan_anticorruccion_2017.jsp

Constitución Política de Colombia. Recuperado de:

<http://www.comisionseptimasenado.gov.co/salud/SALUD%20EN%20CONSTITUCION%20POLITICA%20DE%20COLOMBIA.pdf>

Ley 134 de 1994. *Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.*

Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=330>

Ley 152 de 1994. *Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo.* Recuperado

de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=327>

Ley 909 de 2004. *Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera*

administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones. Recuperado de:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=14861>

Ley 970 de 2005. *Por medio de la cual se aprueba la "Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción", adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas.*

Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=17079>

Ley 1474 de 2011. *Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.* Recuperado de:

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1474_2011.html

Ley 1712 de 2012. *Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.* Recuperado

de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=56882>

Ley 1757 de 2015. *Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.* Recuperado de:

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1757_2015.html

Decreto 1567 de 1998. *Por el cual se crean (sic) el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado.* Recuperado de:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1246>

Decreto 1599 de 2005. *Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.* Recuperado de:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=16547>

Decreto 2641 de 2012. *Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.*

Recuperado de:

<http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Decretos/2012/Documents/DICIEMBRE/17/DECRETO%202641%20DEL%2017%20DE%20DICIEMBRE%20DE%202012.pdf>

Decreto 943 de 2014. *Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).*

Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=59048#5>

Decreto 124 de 2016. *Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del*

Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=64787>

Exposición de motivos 190 de 1995 Nivel Nacional. Recuperado de:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=10593#0>

Definición de corrupción. Recuperado de: <https://definicion.de/corrupcion/>

Departamento Administrativo de la Función Pública y Departamento Nacional de Planeación (2015). *Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*.

Departamento Administrativo de la Función Pública (2014). *Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014*.

E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona. (2015). Acuerdo N° 023 de 2015. Manual de Funciones y competencias laborales.

E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona. (1996). Acuerdo N° 001 de 1996. Estatuto de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Pamplona.

E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona. (2016). Acuerdo N° 022 del 19 de diciembre de 2016. Por medio del cual se aprueba el Plan de Cargos y Asignaciones civiles de los funcionarios de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Pamplona para la vigencia fiscal del primero (01) enero al treinta y uno (31) de diciembre del año dos mil diecisiete (2017).

Departamento Administrativo de la Función Pública, Escuela Superior de Administración Pública (2017). Plan Nacional de Formación y Capacitación para el Desarrollo y la Profesionalización del Servidor Público.

Departamento Administrativo de la Función Pública (2017). Guía metodológica para la Gestión del Rendimiento de los Gerentes Públicos Acuerdos de Gestión.

Zuleta A. (2015). La corrupción su historia y sus consecuencias en Colombia. Recuperado de:
<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13973/2/LA%20CORRUPCION%2C%20SU%20HISTORIA%20Y%20SUS%20CONSECUENCIAS%20EN%20COLOMBIA.pdf>

Exposición de motivos del proyecto de ley 1474 de 2011. Recuperado de:
<http://www.anticorruccion.gov.co/Documents/Publicaciones/estatuto-anticorruccion-ley-1474-2011.pdf>

Armonización Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2004 Entidades Públicas. (2007). Departamento Administrativo de la Función Pública.

Mapa de Procesos ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona.

Autocontrol. Imagen. Recuperado de:
<http://elprimertriathlon.blogspot.com/2013/05/autocontrol.html>

Imagen. Recuperado de:
<http://www.esesanantonio.gov.co/media/images/informefinanciero.png>

Imagen. Recuperado de: [ww.emaze.com/@ATFTLLCR/Sistemas-Dinámicos Model](http://ww.emaze.com/@ATFTLLCR/Sistemas-Dinámicos-Model)

Imagen. Recuperado de: <https://kafevisa.com/2013/11/15/funciones-del-comite-de-innovacion/>

Imagen. Recuperado de: <http://www.keywordsuggests.com>

Imagen. Recuperado de: <http://www.imagenestop.com/>

Imagen. Recuperado de: <https://ignaciosantiago.com>

Imagen. Recuperado de: <https://www.mindmeister.com/es/918161872/aprendizaje-colaborativo-equipo-nro-4>

Imagen. Recuperado de: <http://aescoladossentimientos.blogspot.com/2016/11/el-vuelo-de-los-gansos.html>

Imagen. Recuperado de: <http://www.naliamandalay.com/cambios/>

Imagen. Recuperado de: <https://es->

[la.facebook.com/DavidFischmanK/photos/a.280663942659.143134.280655337659/10152212645857660/?type=3](https://es-la.facebook.com/DavidFischmanK/photos/a.280663942659.143134.280655337659/10152212645857660/?type=3)

Imagen. Recuperado de: <https://es.123rf.com>

Imagen. Recuperado de: <http://www.freepik.es/fotos-vectores-gratis/idea>

Imagen. Recuperado de: <http://conexaservices.com/2018/04/23/mira-las-tecnicas-de-trabajo-en-equipo/>

Imagen. Recuperado de: <http://www.periodicolaribera.com/2014/09/cuentos-para-reflexionar/>

Frase oficina asesora Control Interno Gobernación de Córdoba. Recuperado de:

<http://www.cordoba.gov.co>

8 Consejos de vida de Howard Schultz (STARBUCKS). (2015). Frase de Howard Schultz.

Recuperado de: <https://www.exitoydesarrollopersonal.com/2015/12/28/8-consejos-de-vida-de-howard-schultz-starbucks/>

Fabula empresarial el vuelo de los gansos – Trabajo en equipo. Recuperado de:

<https://vivoemprendiendo.com/2013/07/16/fabula-empresarial-el-vuelo-de-los-gansos-trabajo-en-equipo/>

Los Grandes Soñadores Nunca Duermen. Mensajes de Desarrollo y Cultura Organizacional.

Frase de Arthur William Ward. Recuperado de:

<http://jesusgonzalez.blogspot.com/2004/05/mensajes-de-desarrollo-y-cultura.html>

El trabajo en equipo: “El cuento de las herramientas”. Recuperado de: El trabajo en equipo: “El cuento de las herramientas”

Departamento Administrativo de la Función Pública. *Semillas para el éxito*.

www.hsdg.gov.co

www.funcionpublica.gov.co

www.secretariatransparencia.gov.co

www.iser.edu.co

www.unipamplona.edu.co

Apéndices

Apéndices A Entrevista para identificar factores

Entidad	
Nombre del Entrevistado	
Cargo Ocupado dentro de la Entidad	
Tiempo de vinculación	

Conocimiento del tema.

Sabe usted que es el Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano - PAAC: _____

Sabe usted si en la entidad se elabora y publica dicho plan: _____

Conoce usted la normatividad que aplica para la elaboración y publicación del PAAC: _____

Sabe usted quien es el responsable de la elaboración del PAAC: _____

La entidad ha brindado capacitación en el tema del PAAC: _____

Estructura organizacional

¿Cómo está distribuida la organización interna de la entidad? _____

¿Se cuenta en la estructura organizacional con Oficina de Planeación? _____

Documentación de los procesos

Los procesos de la entidad están debidamente documentados: _____

Se genera la documentación necesaria teniendo en cuenta la normatividad aplicable:

Gracias por su colaboración

Apéndices B. Acta de consentimiento informado para entrevista

Pamplona, Norte de Santander, DD ____ MM ____ AAA ____

Yo, _____ identificado (a) con el documento de identidad N° _____ expedida en _____, manifiesto que por voluntad propia doy mi consentimiento para la participación en la entrevista en el proceso del proyecto de investigación aplicado sobre "Identificación y análisis de factores internos que conllevaron a que en la vigencia 2017 no se formulara el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona Norte de Santander y propuestas para la mejora de tales factores.". Entrevista que es necesaria como evidencia únicamente para el Director de la presente investigación, también estoy informado(a) de que esta entrevista no será publicada por ningún motivo en ningún medio, solo será un instrumento de muestra o evidencia de información confiable de la realización del trabajo.

Manifiesto que recibí una explicación clara y completa del objeto del proceso de entrevista y el propósito de su realización y la forma en que se utilizarán los resultados.

Hago constar que he leído y entendido en su totalidad este documento, por lo que en constancia firmo y acepto su contenido.

FIRMA DEL ENTREVISTADO

Apéndices C. Propuesta para Acuerdo de Junta Directiva para creación de cargo

ACUERDO N° XXX
(XX de XXXXX de 201X)

Por medio del cual se Modifica el Plan de Cargos y Asignaciones civiles de los funcionarios de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios para la vigencia fiscal del primero (01) enero al treinta y uno (31) de diciembre del año dos mil dieciocho (2018)

**LA JUNTA DIRECTIVA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA**

En uso de sus atribuciones legales previstas en la Ley 100 de 1993, el Decreto 1892 de 1994 y el acuerdo 001 de 1996 como norma estatutaria.

CONSIDERANDO:

Que, el numeral 7 del Artículo 19 del Acuerdo 001 de 1996, emanado de la Junta Directiva determina como función de la misma: “... *Aprobar la planta de personal y las modificaciones a la misma para su posterior adopción por la autoridad competente*”, por lo tanto, la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Pamplona, debe proceder a realizar la aprobación del plan de cargos y asignaciones civiles de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Pamplona para la vigencia correspondiente del primero (1) de enero al treinta y uno (31) de diciembre del año dos mil dieciocho (2018).

Que, el Decreto 1876 del 3 de agosto de 1994, dispone en su Artículo 11, las funciones de las Juntas Directivas, entre las cuales se encuentra: “*Aprobar la planta de personal y las modificaciones de las mismas*”.

Que, mediante Acuerdo N° XXX del XX (XX) de XXX del año dos mil diecisiete (2017), se reajusto el plan de cargos y asignaciones civiles de la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona para la vigencia fiscal del primero (1) de enero al treinta y uno (31) de diciembre del año dos mil dieciocho (2018).

Que, la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Pamplona en cumplimiento a lo establecido en los Artículo 46 de la Ley 909 de 2004, modificado por el Artículo 228 del Decreto 019 de 2012 y Artículos 95, 96 del Decreto 1227 de 1997, realizo justificación para la modificación de planta fundamentada está en la necesidad del servicio, producido en la necesidad de adecuación de los empleos y funciones del área Administrativas.

Que, la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Pamplona en cumplimiento a lo establecido en los Artículo 46 de la Ley 909 de 2004, modificado por el Artículo 228 del Decreto 019 de 2012 y Artículos 95, 96 del Decreto 1227 de 1997, realizo justificación para la modificación de planta fundamentada está en la necesidad del servicio, producido en la necesidad de adecuación de los empleos y funciones del área Administrativas.

En mérito de lo anteriormente expuesto,

ACUERDA:

ARTÍCULO PRIMERO: CREAR en la planta de personal de la **ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA**, el siguiente cargo:

N° DE CARGOS	DENOMINACION DEL EMPLEO	CÓDIGO	GRADO
Uno (01)	PROFESIONAL ESPECIALIZADO	222	20

ARTÍCULO SEGUNDO: Las funciones propias del área Dirección y Logística de la **ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA**, serán cumplidas por la planta de personal que a continuación se establece:

CODIGO	GRADO	DENOMINACION DE CARGO	No. de Cargos	No. Horas Día/cargo
AREA DIRECCIÓN Y LOGISTICA				
085	4	GERENTE E.S.E.		8
425	10	SECRETARIO EJECUTIVO	1	8
222	20	PROFESIONAL ESPECIALIZADO	2	8
068	23	SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO	1	8
219	14	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	3	24
219	12	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	3	24
367	7	TECNICO ADMINISTRATIVO	2	16
407	5	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	3	24
440	4	SECRETARIO	1	8
TOTAL AREA DIRECCIÓN Y LOGISTICA			17	

ARTÍCULO TERCERO: El presente acuerdo rige a partir de la fecha de expedición.

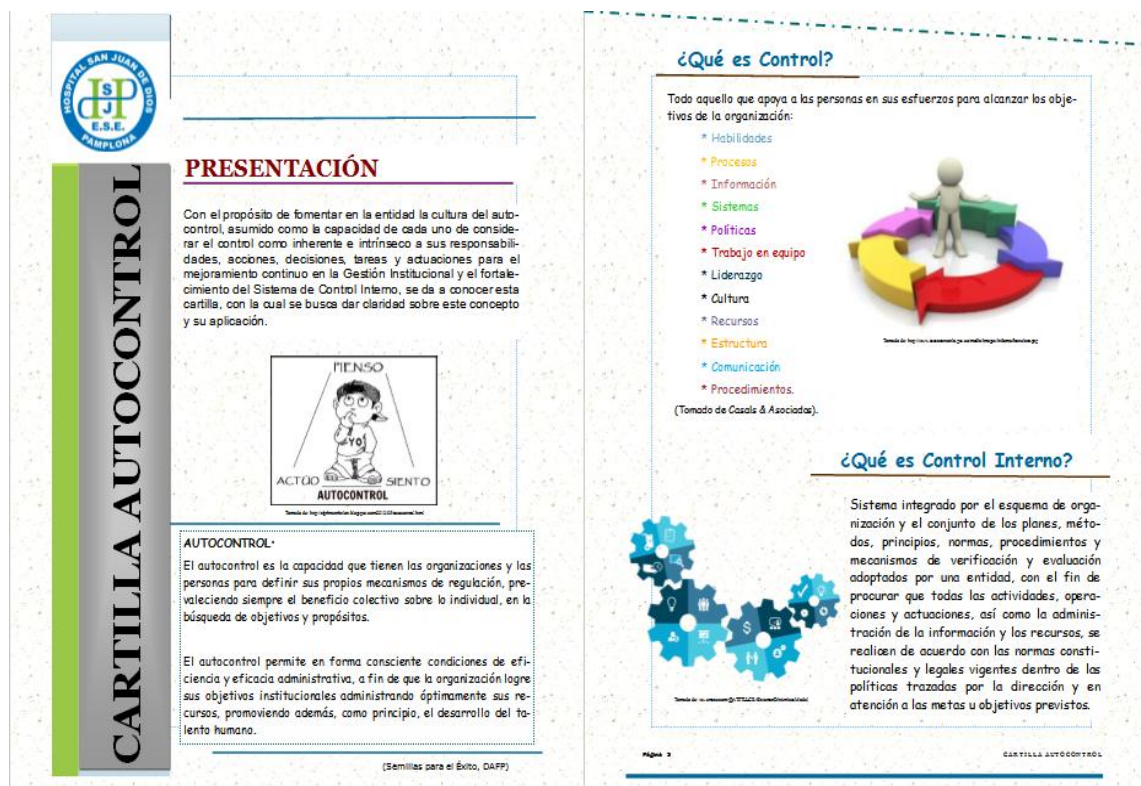
COMUNIQUESE Y CUMPLASE

PRESIDENTE

SECRETARIA

Fuente: Elaboración propia.

Apéndices D. Cartilla de Autocontrol.



Responsables del Sistema de Control Interno

• GERENTE

El Gerente es el responsable de la implantación del Sistema de Control Interno dentro de la ESE y que esté presente y se aplique en los diferentes niveles de la entidad. Se apoya en esta labor en el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, los ejecutores del Sistema y la Oficina de Control Interno.

• COMITÉ DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, imparte lineamientos para la determinación, implantación, adaptación, complementación y mejoramiento permanente del Sistema de Control Interno de la entidad.

El Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno de la entidad está conformado de la siguiente manera:

- ⇒ Gerente, quien lo preside
- ⇒ Subdirector Científico
- ⇒ Subdirector Administrativo
- ⇒ Profesional Universitario Talento Humano
- ⇒ Profesional Universitario Información e Informática
- ⇒ Profesional Especializado de Control Interno quien actúa como secretario del Comité.



• EJECUTORES DEL SISTEMA

Dentro del Sistema de Control Interno, los ejecutores del control interno son todos los funcionarios, con relación a su actividad diaria y la dependencia a la cual pertenecen.

• OFICINA DE CONTROL INTERNO

La Oficina de Control Interno de la ESE es una oficina asesora del nivel directivo y de los demás niveles de la entidad. Se encarga de realizar seguimiento y evaluación al Sistema de Control Interno.

Página 4

CARTILLA AUTOCONTROL



"El aprendizaje en equipo es el proceso de alinear y desarrollar la capacidad del equipo para crear los resultados deseados por sus integrantes. Se construye sobre la disciplina del desarrollo de una visión compartida. También se construye con maestría personal."

(PETER SENSE)

Página 5

CARTILLA AUTOCONTROL

EL VUELO DE LOS GANSOS



La ciencia ha descubierto el por qué los gansos vuelan juntos. Vuelan formando una "V", porque cada pájaro al batir sus alas, produce un movimiento en el aire que ayuda al ganso que va detrás de él. Volando en V, todo el grupo aumenta por lo menos en un 70% su poder de vuelo, comparado al que cada pájaro hiciera solo.

Debemos considerar que la unión hace la fuerza.

Cada vez que un ganso se sale de la formación y siente la resistencia del aire, se da cuenta de la dificultad de volar solo y de inmediato se reincorpora al grupo, para beneficiarse del poder del compañero que va adelante.

Unidos vencemos, divididos caemos.

Cuando un líder de los gansos se cansa, se pasa a uno de los puestos de atrás y otro ganso toma su lugar.

Todos debemos estar dispuestos a asumir responsabilidades.

Los gansos que van detrás producen un sonido propio de ellos y lo hacen con frecuencia para estimular a los que van adelante para mantener la velocidad.

Una palabra de aliento incrementa las fuerzas.

Cuando un ganso enfermo o cae herido, dos de sus compañeros se salen de la formación y lo siguen para ayudarlo y protegerlo, y se quedan con él hasta que esté nuevamente en condiciones de volar o hasta que muere.

Tomado de: <http://vivienprendiendo.com/2013/07/16/fabula-empresarial-el-vuelo-de-los-gansos-trabajo-en-equipo/>

Página 6

CARTILLA AUTOCONTROL



PRINCIPIOS

Reglas o normas que orientan y regulan la vida de una organización.

Los principios corporativos de la ESE son:

- Responsabilidad social
- Eficiencia en el manejo de los recursos
- Transparencia
- Considerar al funcionario el recurso más valioso
- Autogestión
- Mejoramiento continuo
- Liderazgo
- Objetividad

VALORES

Normas de conducta y actitudes según las cuales nos comportamos y que están de acuerdo con aquello que consideramos correcto.

Nuestros valores institucionales son los siguientes:

- Solidaridad
- Tolerancia
- Lealtad
- Respeto
- Honestidad
- Laboriosidad
- Pertenencia
- Justicia



«CAMBIA TUS OPINIONES, MANTÉN TUS PRINCIPIOS. CAMBIA TUS HOJAS, MANTÉN TUS RAÍCES»

Walter Rizzo


Página 7

CARTILLA AUTOCONTROL

Adicional a los principios y valores mencionados anteriormente y contenidos en el Código de Ética de la entidad, el artículo 5 del Estatuto de la E.S.E ha hecho referencia a los siguientes **PRINCIPIOS BÁSICOS**:

- **LA CALIDAD**: Relacionada con la atención efectiva, oportuna, personalizada y continua, de acuerdo con patrones fijos aceptados sobre procedimientos científico-técnicos y administrativos, y mediante la utilización de tecnologías apropiadas, de acuerdo con las especificaciones de cada servicio y las normas vigentes sobre la materia.
- **LA EFICIENCIA**: Definida como la mejor utilización de los recursos humanos, tecnológicos, materiales, y financieros con el fin de mejorar las condiciones de salud de la población usuaria.
- **LA EQUITAD**: Entendida como la atención a los usuarios en la medida en que lo determinen sus necesidades particulares de salud, las disposiciones que rigen la seguridad social en salud y los recursos institucionales, sin que medien otros criterios que condicione la atención o discriminen la población.
- **EL COMPROMISO SOCIAL**: Entendido como la firma disposición de la empresa de contribuir al desarrollo integral de la población, poniendo todo lo que este a su alcance para responder a las necesidades sociales afines con su razón de ser.
- **LA ÉTICA PROFESIONAL**: Que conlleva rectitud, honorabilidad y responsabilidad en todos los actos propios de la medicina y la comunicación social.

CULTURA DEL AUTOCONTROL



La cultura de Autocontrol permite a los servidores públicos planear las acciones y mejoras en los procesos a su cargo, de acuerdo con las diferencias encontradas entre lo planeado y lo ejecutado y, una vez alcanzadas, establecer nuevas metas retadoras y exigentes, que le permitan ir más allá de las expectativas de los usuarios.


(Cartilla armonización MECI y Calidad -DAPP)

AUTOCONTROL

Instrumento básico para la mejora continua de la entidad.

Para lograr una verdadera cultura del **AUTOCONTROL** se hacen necesarias las siguientes reglas de convivencia:


- Hable por usted.
- Escuche a los demás.
- No subestime las ideas de los demás.
- Ocupese de usted mismo.
- Sea respetuoso.
- Aprenda a dialogar.



"Cuando estás rodeado de personas que comparten un compromiso apasionado en torno a un propósito común, todo es posible".

Howard Schultz.

CULTURA DEL AUTOCONTROL



Capacidad que tiene cada servidor público de la entidad para efectuar el control de sus actuaciones, es importante destacar que es un requisito transversal y de carácter general en las entidades públicas, por cuanto cada servidor público debe estar en capacidad de controlar y ajustar sus acciones en tiempo real.

(Cartilla armonización MECI y Calidad -DAPP)

Página 8 CARTILLA AUTOCONTROL

CULTURA DEL AUTOCONTROL

(Cartilla armonización MECI y Calidad -DAPP)

Página 9 CARTILLA AUTOCONTROL

«Entre menos tengamos que hacer, menos tiempo tenemos para hacerlo.

- Planea el trabajo permanentemente y
- Administra bien los recursos con que cuentas»

(Arthur William Ward)

El trabajo en equipo: "El cuento de las herramientas"

En un pequeño pueblo, existía una diminuta carpintería famosa por los muebles que allí se fabricaban. Cierta día las herramientas decidieron reunirse en asamblea para discutir sus diferencias. Una vez estuvieron todas reunidas, el martillo, en su calidad de presidente tomó la palabra.

-Queridos compañeros, ya estamos constituidos en asamblea. ¿Cuál es el problema? -Tienes que dimitir- exclamaron muchas voces.

-¿Cuál es la razón? -Inquirió el martillo. -¡Haces demasiado ruido!- se oyó al fondo de la sala, al tiempo que las demás afirmaban con sus gestos. -Además -agregó otra herramienta-, te pasas el día golpeando todo.

El martillo se sintió triste y frustrado. Está bien, me iré si eso es lo que queréis. ¿Quién se propone como presidente?

-Yo, se auto proclamó el tornillo -De eso nada -gritaron varias herramientas- Sólo sirves si das muchas vueltas y eso nos retrasa todo.

-Seré yo -exclamó la lija- ¡Jamás!-protestó la mayoría-. Eres muy áspera y siempre tienes fricciones con los demás.

-Yo seré el próximo presidente- anunció el metro.

-De ninguna manera, te pasas el día midiendo a los demás como si tus medidas fueran las únicas válidas -dijo una pequeña herramienta.

En esa discusión estaban enfrascados cuando entró el carpintero y se puso a trabajar. Utilizó todas y cada una de las herramientas en el momento oportuno. Después de unas horas de trabajo, los trozos de madera agitados en el suelo fueron convertidos en un precioso mueble listo para entregar al cliente. El carpintero se levantó, observó el mueble y sonrió al verlo bien que había quedado. Se quitó el delantal de trabajo y salió de la carpintería.

De inmediato la Asamblea volvió a reunirse y el alicate tomó la palabra: "Queridos compañeros, es evidente que todos tenemos defectos pero acabamos de ver que nuestras cualidades hacen posible que se puedan hacer muebles tan maravillosos como este". Las herramientas se miraron unas a otras sin decir nada y el alicate continuó: "son nuestras cualidades y no nuestros defectos las que nos hacen valiosas. El martillo es fuerte y eso nos hace unir muchas piezas. El tornillo también une y da fuerza allí donde no actúa el martillo. La lija lima aquello que es áspero y pule la superficie. El metro es preciso y exacto, nos permite no equivocarnos las medidas que nos han encargado. Y así podría continuar con cada una de vosotras.

Después de aquellas palabras todas las herramientas se dieron cuenta que sólo el trabajo en equipo les hacía realmente útiles y que debían de fijarse en las virtudes de cada una para contagiar el éxito.

ELEMENTOS QUE CONTRIBUYEN AL AUTOCONTROL

- Políticas
- Procedimientos
- Controles
- Indicadores
- Manuales
- Planes y programas
- Comunicación
- Información



Tomado de: <http://www.PaisdelosTales-acciones-positivas>

El trabajo en equipo: "El cuento de las herramientas"

(Cartilla armonización MECI y Calidad -DAPP)

Página 10 CARTILLA AUTOCONTROL

Fuente: Elaboración propia, con apoyo de documentos que se referencian en el contenido de la cartilla.

Apéndices E. Procedimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto establecer los pasos a seguir para la elaboración y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y termina con la ponderación final de cumplimiento del mismo.

3. RESPONSABLE

Los responsables de la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es la Subdirección Administrativa.

El responsable de seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es el Profesional Especializado de Control Interno.

4. DEFINICIONES

4.1. ADOPTAR: Tomar algo como propio.

4.2. EJECUCIÓN: Proceso mediante el cual se implementan los objetivos, políticas, programas, proyectos y/o actividades, mediante el uso adecuado de medios o recursos, para alcanzar los fines previstos.

4.3 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO: El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio.

4.4. PUBLICAR: Poner en conocimiento de la ciudadanía y partes interesadas un documento.

4.5. SEGUIMIENTO: Recolección y análisis de información para determinar el cumplimiento de una tarea, acción y/o actividad.

4.6. SOCIALIZAR: Dar a conocer un documento, con lo cual se pretende que el mismo sea acogido por quienes de una u otra forma se relacionan con este.

No.	Actividad	Responsable	Descripción
7	Análisis de consideraciones y/o sugerencias	Subdirección Administrativa	Procede a analizar las consideraciones y/o sugerencias que sean presentadas en la socialización del documento, si es el caso. Se responden las mismas y de pertinente se incorporan en el Plan.
	Remisión a Gerencia	Subdirección Administrativa	Remite a Gerencia el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para su adopción.
9	Adoptar PAAC	Gerencia	Mediante resolución se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
10	Publicar PAAC	Información e Informática	Publica Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la página web institucional.
11	Remisión del PAAC	Subdirección Administrativa	Remite a los responsables de la ejecución de las actividades y al Profesional de Control Interno el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y su resolución de adopción.
12	Ejecución de actividades	Responsables de actividades	Ejecutan las actividades plasmadas en cada uno de los componentes que hacen parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
13	Seguimiento al PAAC	Profesional Control Interno	Realiza seguimientos cuatrimestrales al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, teniendo en cuenta el Formato Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
14	Remisión de informe	Profesional Control Interno	Remite informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a Gerencia, Subdirección Administrativa e Información e Informática.
	Publicar	Información e Informática	Publica informe de seguimiento al Plan

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

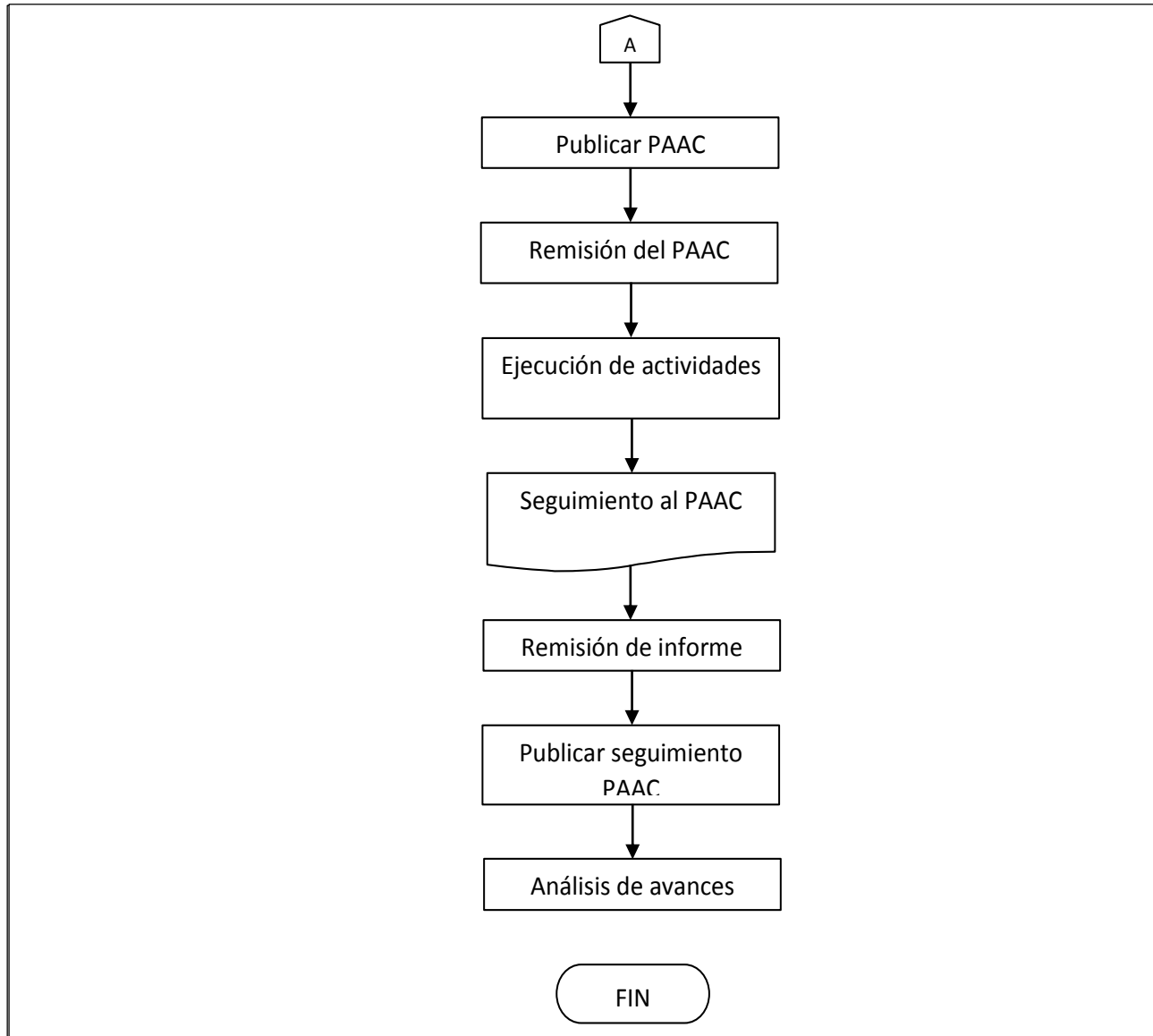
CODIGO O REFERENCIA	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
No aplica	Documento externo	Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Versión 2.

8. HISTORIA DE MODIFICACIONES

VERSION	NATURALEZA DE CAMBIO	FECHA DE CAMBIO	APROBACION DE CAMBIO

9. ADMINISTRACIÓN DE REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	UBICACIÓN	ACCESO	TIEMPO DE RETENCION	DISPOSICION
F	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Subdirector Administrativo	Oficina Subdirección Administrativa	Disponible Consulta	TRD	Física y magnética
F	Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Profesional Especializado Control Interno	Oficina Control Interno de Gestión	Disponibl consulta	TRD	Física y magnética



Fuente: Elaboración propia.

Apéndices F. Compromiso Acuerdo de Gestión

ANEXO 1: CONCERTACIÓN, SEGUIMIENTO, RETROALIMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE COMPROMISOS GERENCIAL								
Concertación							Avance	
Nº	Objetivos institucionales	Compromisos gerenciales	Indicador	Fecha inicio-fin dd/mm/aa	Actividades	Peso ponderado	% cumplimiento programado a 1er semestre	% cumplimiento programado a 2º semestre
1	Garantizar los mecanismos de participación ciudadana y comunitaria establecidos por la ley y los reglamentos	Servir de facilitador en el proceso de elaboración y consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano adoptado y ejecutado	02/01/2018	Liderar proceso de construcción del PAAC	10%	75%	25%
				31/12/2018	Consolidar PAAC			
					Presentar PAAC a Gerencia para adopción			
					Realizar seguimiento a la ejecución del PAAC			

Fuente: Guía metodológica para la Gestión del Rendimiento de los Gerentes Públicos Acuerdos de Gestión.